お客様とのかかわり

基本的な考え方

ミネベアグループでは、「ミネベアグループ品質方針」に基づき、「品質」「コスト」「供給力」「スピード」のすべてにおいてお客様の満足をいただき、「最も信頼できる部品メーカー」としての地位の維持、向上に努めています。

そのため、製品設計および工程設計段階におけるリスクアセスメントの重点的な取り組みにより、お客様の信頼が得られる品質の高い製品の提供を実現しています。

品質マネジメント

●品質マネジメント体制

ミネベアグループは、グループ全体を対象とする「品質マネジメント管理規程」を制定し、製品、サービスの安全性確保と事故の未然防止に取り組んでいます。品質マネジメントシステムにおける最高責任者を社長執行役員とし、その補佐および諮問機関として「品質マネジメント委員会」を設置、各製造本部のパフォーマンスを確認しています。また、グループ全体の品質マネジメントを統括する「グループ品質管理部」が委員会の事務局として、経営方針をかんがみた当社グループにおける重点課題と目標を設定し、その共同解決や取締役会・役員会議への報告に加え、各事業部に対し品質マネジメントの支援・指導などを行っています。

2013年度は「安規連絡会」を発足し、電気用品安全法への対応やトラブル事例の共有・展開を強化しています。

●リスクアセスメント

製品の中でお客様の手に触れやすく、問題が発生した際の影響の大きい主要製品に関して、リコールなどが発生した際のリスクを明確にし、対応を迅速化するための社内標準手順を構築しています。2013年度はまず車載製品について作成し、今後も主要な製品に展開していく予定です。

品質向上の取り組み

●品質マネジメントシステム認証の取得推進

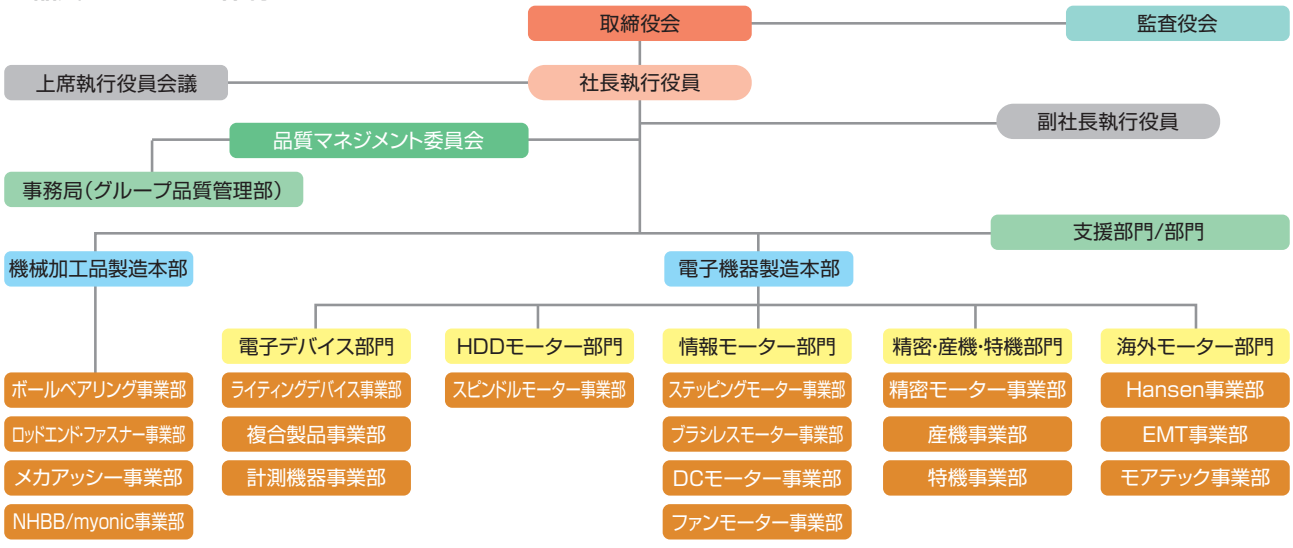
ミネベアグループでは、各事業部において品質マネジメントシステム（QMS）規格の認証取得を推進しています。2013年度は、カンボジア工場のライティングデバイス部門およびステッピングモーター部門の製造・組立工程と、エヌ・エム・ビー電子精工の産業機器用ファンモーターの開発・設計および製造工程においてQMS（ISO9001）規格の認証を取得しました。

また、自動車産業向けの品質マネジメントシステムであるISO/TS16949については新たにタイの2部門が認証を取得しました。

●イーラーニングの実施

ミネベアグループでは、従業員個々の品質管理能力、改善能力の向上が、ひいては当社グループの品質向上

▶▶品質マネジメント体制



につながるとの考えから、イーラーニングを実施しています。これまで情報モーター部門で行っていた基礎品質教育を、グループ品質管理部で構築中のイントラネットを通して全社展開を進めていく予定です。

●タイの品質改善チームの活動

ミネベアグループでは、タイの各事業部代表者により構成するQMT（Quality Management Team）を組織し、継続的な品質改善に向けてタイ国内の複数の部門において品質改善活動の支援を実施しています。具体的には、12項目からなるチェックリストを作成し、メンバーが部門と一体となり課題の洗い出しを実施しています。

2013年度は、課題解決手法を生み出すMPS（Minebea Problem Solving）チームを新たに立ち上げました。各部門と協力した歩留まりの向上や、顧客満足の向上などを目標に改善活動を実施しています。また、活動の展開を目指して積極的な資格取得などを行っています。

品質改善チームのメンバー

●AEO取得推進について

ミネベアグループでは、貿易や物流を適正かつ効率的に行うため、物流管理の強化、改善を行っています。この一環として、AEO（Authorized Economic Operator）制度の認定取得を進めています。2014年5月に新たにドイツで認定を受け、今後は韓国、マレーシアで取得を進めていく予定です。

●銘番ラベルとバーコードの統一化

ミネベアグループでは、製品の誤配送防止と確認作業の効率化のため、銘番ラベルとバーコードの統一化による物流管理を実施しています。2013年度は既に製品でバーコード表記が統一されているベアリングを除く国内生産製品についてシステムを開発・導入し、運用を開始しています。引き続き全製品に展開するため対応を進めています。

製品に関する情報開示

ミネベアグループが提供する製品は、消費者が手にする最終製品の中に組み込まれている部品がほとんどです。そのため、安全性情報はお客様のご要求に基づき情報提供しています。また、含有化学物質情報もお客様のご要求に基づき、お取引先様より入手した含有化学物質情報を基に情報伝達しています。

なお、キーボードなどの一部の最終製品については、取扱説明書にて安全な取り扱いについての情報を掲載しています。

お客様とのコミュニケーション

●お客様満足度調査

ミネベアグループでは、各事業部が主体となってお客様満足度調査を実施しています。その評価結果は各事業部の営業部門および開発部門にフィードバックされます。お客様から一定の基準を下回る評価をいただいた場合には、部門横断での改善を検討、実施しています。

品質問題への対応

ミネベアグループの製品、サービスにおいて、万が一重大な品質問題が発生した場合には、品質マネジメント管理規程とリコールガイドラインなどにのっとり、必要な対応が決定されます。

2013年度は、「重大品質問題発生時のグループ内部手続に関する細則」の英語版を作成し、グループの全拠点に対して周知しました。

今後の課題・目標

今後は、新たな推進体制の下、さらなる品質向上に向けて取り組みを強化します。具体的には主要製品のリスクアセスメント実施結果を集計する枠組みの拡大や、安全基準遵守のための体制強化に取り組んでいきます。

また、物流面については、海外の型式銘番ラベルとバーコードの統一化、認定制度取得の推進を通じた物流管理の強化に取り組んでいきます。